

## ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Kecil Menengah Konveksi Konco Dewe di Desa Gondang Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk” ini ditulis oleh Ade Irma Nurjayanti, NIM.12405173163, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Manajemen Bisnis Syari’ah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, Dibimbing oleh Lativa Hartinigtas, M.Pd.

Latar belakang penulisan skripsi ini didasari dengan munculnya perusahaan yang bergelut dibidang industry konveksi,.Dalam perkembangannya di area yang sekarang ini, antar perusahaan mengalami persaingan yang sangatlah ketat terutama perusahaan yang memproduksi produk yang sama.

Rumusan dari penelitian ini adalah (1) Apakah Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Konveksi Konco Dewe. (2) Apakah Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (3) Dari Kualitas Produk dan Harga manakan yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Konveksi Konco Dewe.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji (1) Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Konveksi Konco Dewe(2) pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Konveksi Konco Dewe(3) dari variabel Kualitas Produk dan Harga manakan yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Pelanggan Konveksi Konco Dewe.

Sampel penelitian ini terdiri dari 70 pelanggan Konveksi Konco Dewe yang merupakan populasi-nya. Pendekatan yang diterapkan adalah kuantitatif berjenis asosiatif, dimana metode penentuan sampel-nya adalah *non-probability sampling* berjenis *Accedental sampling* dengan memakai data yang ditetapkan penelitian ini antaranya adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi.

Menurut hasil pengujian diketahui bahwa (1) secara parsial Kualitas Produk Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. (2) secara parsial Harga tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan secara signifikan variabel Harga berpengaruh dengan nilai signifikan.(3) Dari variabel Kualitas Produk dan Harga, Kualitas Produk merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Kata kunci:**Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Pelanggan

## ABSTRACT

The thesis entitled "The Influence of Product Quality and Price on Customer Satisfaction in Small and Medium Industries Convection Konco Dewe in Gondang Village, Pace District, Nganjuk Regency" was written by Ade Irma Nurjayanti, NIM.12405173163, Faculty of Economics and Islamic Business, Department of Sharia Business Management , Tulungagung State Islamic Institute, Supervised by Lativa Hartinigtas,M.Pd.

The background of writing this thesis is based on the emergence of companies that are engaged in the convection industry. In its development in the current area, between companies experiencing very tight competition, especially companies that produce the same product.

The formulation of this research is (1) What is the effect of product Quality on customer satisfaction Konco Dewe Convection.(2) What is the effecy of Price on customer satisfaction Konco Dewe Convection. (3) Of Produk Quality and Price has the most dominant effect on customer satisfaction Konco Dewe Convection.

The purpose of this study was to examine (1) the effect of product quality on customer satisfaction of Konco Dewe convection (2) the effect of price on customer satisfaction of Konco Dewe convection (3) of the variable product quality and price which had the dominant influence

The sample of this research consists of 70 customers of Konco Dewe Convection which is the population. The approach applied is quantitative associative type, where the method of determining the sample is non-probability sampling with the type of accidental sampling using the data determined by this study including validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests, t tests, F tests and the coefficient of determination test.

According to the test results, it is known that (1) product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. (2) partially Price does not have an effect on customer satisfaction, while significantly the price variable has a significant effect. (3) From the Product Quality and Price variables, Product Quality is a variable that has a dominant influence on Customer Satisfaction.

**Keywords:** Product Quality,Price and Customer Satisfaction